

SÅ FÖRVÄNTAS 3:s KUNDTJÄNST JOBBA

(Citat från Kristin)

HÖGST FYRA MINUTER PER SAMTAL

Målet är att klara 9,5 samtal per arbetstimme. Om du pratar i fyra minuter har du två kvar att registrera ärendet, ändra en faktura eller dra en kopia och skicka iväg. Det räcker att skrivaren krånglar så har man missat målet.”

RING INTE TILLBAKA

Målet är att 80 procent av samtalen ska lösas vid första försöket. Därför registreras varje gång du ringer upp kunden. Det försämrar statistiken och du riskerar avdrag på lönen.”

KOPPLA ALDRIG DIREKT TILL CHEF

Om någon vill tala med chefen är svaret nej. Vi tar emot alla uppgifter och försöker lösa det själva. Om inte lovar vi att en ansvarig ringer upp inom 48 timmar.”

KREDITERA ALDRIG MER ÄN 600 KRONOR

Högre belopp måste godkännas av chef. Vi får inte själva göra krediteringen. Ändå säger vi till kunden 'nu är det här fixat', 'nu har jag krediterat dig det här beloppet' och skickar ärendet vidare. Då blir det lätt fel.”

